

Niat Penggunaan Berkelanjutan Wajib Pajak atas E-Filing Ditinjau dengan Konsep Relationship Quality di Daerah Istimewa Yogyakarta = Analysis of The Taxpayer's Continuance Intention to Use E-Filing Reviewed with Relationship Quality Concept in the Special Region of Yogyakarta

Tsabitah Ramadhewi Buana, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=9999920523534&lokasi=lokal>

Abstrak

E-Filing merupakan salah satu bentuk adopsi teknologi yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaporan surat pemberitahuan yang hanya akan terjadi apabila Wajib Pajak terus menggunakan e-Filing. Berdasarkan konsep relationship quality, kepuasan dan kepercayaan dapat memengaruhi keberhasilan jangka panjang layanan sehingga dapat digunakan sebagai antecedent niat penggunaan berkelanjutan. Persepsi Wajib Pajak atas e-filing terbentuk dari pengalaman menggunakan e-Filing. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap kepuasan dan kepercayaan, serta pengaruh kepuasan dan kepercayaan terhadap niat penggunaan berkelanjutan Wajib Pajak. Penelitian ini menggunakan paradigma positivisme dan metode kuantitatif. Data dalam penelitian ini didapatkan dengan penyebaran kuesioner dan mendapatkan hasil 180 responden valid. Data dianalisis menggunakan Partial Least Square Structural Equation Model. Wawancara mendalam juga dilakukan kepada perwakilan responden kuesioner dan KPP Pratama di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan dan kepercayaan Wajib Pajak. Kepuasan akan terjadi setelah Wajib Pajak merasa bahwa kualitas yang dimiliki e-Filing hingga saat ini sudah memenuhi standar atau harapan Wajib Pajak. Kualitas layanan yang secara konsisten baik akan membuat Wajib Pajak merasa bahwa e-Filing dapat dipercaya dan dapat diandalkan dalam melakukan pelaporan SPT. Kepuasan dan kepercayaan memiliki pengaruh terhadap niat penggunaan berkelanjutan Wajib Pajak. Kepuasan yang dirasakan Wajib Pajak atas e-Filing membuat jaminan bahwa layanan e-Filing yang diterima di masa depan juga memuaskan. Kepercayaan sangat penting dalam konteks di mana Wajib Pajak mencari perilaku yang dapat diprediksi dan wajib ada dalam penyedia layanan, sehingga tingkat kepastian akan relatif tinggi pada layanan di masa depan.

.....E-Filing is a form of technology adoption that can increase the effectiveness and efficiency of tax return reporting which only occur if Taxpayers continue to use e-Filing. Based on the concept of relationship quality, satisfaction and trust can influence the long-term success of a service so that it can be used as an antecedent of continuance intention. Taxpayer's perception of e-filing is formed from the experience of using e-Filing. Therefore, this study aims to determine the effect of e-service quality on satisfaction and trust, as well as the effect of satisfaction and trust on taxpayers' continuance intention. This study uses a positivism paradigm and quantitative methods. The data in this study were obtained by distributing questionnaires and obtaining the results of 180 valid respondents. Data were analyzed using Partial Least Square Structural Equation Model. In-depth interviews were also conducted with representatives of the questionnaire respondents and KPP Pratama in the Special Region of Yogyakarta. The results of this study show that service quality affect the satisfaction and trust of taxpayers. Satisfaction will occur after the Taxpayer feels that the quality of e-Filing has met the standards or expectations of the Taxpayer.

Consistently good service quality will make taxpayers feel that e-Filing can be trusted and can be relied upon in reporting tax return. Satisfaction and trust affect the taxpayer's continuance intention. The satisfaction felt by taxpayers on e-Filing guarantees that Taxpayer will received satisfactory service in the future. Trust is important in a context where taxpayers seek predictable and obligatory behavior in service providers, so the level of certainty will be relatively high in future services.